Tweede Kamer der Staten-Generaal

2

Vergaderjaar 2014–2015

Aanhangsel van de Handelingen

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1081

Vragen van het lid **Mei Li Vos** (PvdA) aan de Minister van Economische Zaken over *aanhoudende klachten over het telefoniebedrijf Pretium* (ingezonden 17 december 2014).

Antwoord van Minister **Kamp** (Economische Zaken) (ontvangen 21 januari 2015)

Vraag 1
Bent u op de hoogte van de berichtgeving over Pretium, dat nog steeds mensen belt om abonnementen over te zetten zonder dat deze mensen dit zelf willen?[1]

Antwoord 1
Ja.

Vraag 2
Is het waar dat Pretium zich niets aantrekt van het schriftelijkheidsvereiste, dat sinds 13 juni 2014 van kracht is? Waarom is dit zo?

Antwoord 2
De Autoriteit Consument en Markt (ACM) houdt toezicht op de naleving van het schriftelijkheidsvereiste. Het is aan de ACM als onafhankelijk toezichthouder om al dan niet onderzoek te doen naar de feiten. De ACM doet geen mededelingen over individuele zaken. Wel heb ik van de ACM vernomen dat zij in het kader van de handhaving van de nieuwe consumentenregels die sinds 13 juni 2014 gelden, onderzoek doet naar de naleving van deze regels. Eén van de onderwerpen daarbij is de naleving van het schriftelijkheidsvereiste.

Vraag 3 en 4
Is het waar dat ook KPN zich niets aantrekt van het schriftelijkheidsvereiste, dat sinds 13 juni 2014 van kracht is?
Waarom werkt KPN kennelijk op deze manier mee aan deze gang van zaken?
Waarom zegt KPN hier niets aan te kunnen doen?

---

[1] https://forum.www.radartv.nl/viewtopic.php?f=25&t=151282&p=2095664&hilit=Pretium#p2095664

ah-tk-20142015-1081
ISSN 0921 - 7398
’s-Gravenhage 2015

Antwoord 3 en 4
Het gaat in dit geval om een dienst (*wholesale line rental* – WLR), waarbij de nieuwe aanbieder naast overname van telefoonverkeer ook de telefoonaansluiting op het netwerk van KPN overneemt. De aanbieders hebben in 2007 in samenspraak met de voormalige Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) specifieke afspraken gemaakt om het wisselen van aanbieder in het kader van WLR soepel te laten verlopen. In deze WLR-afspraken is opgenomen dat in geval van twijfel over een overstapverzoek door de oude aanbieder een wilsuiting van de consument bij de nieuwe aanbieder kan worden opgevraagd. KPN heeft mij laten weten in het eerstkomende WLR-overleg van de marktpartijen aan de orde te zullen stellen deze WLR-afspraken beter te laten aansluiten bij de nieuwe consumentenwetgeving. Voorop staat uiteraard dat de nieuwe aanbieder die de aansluiting overneemt zich bij het sluiten van een overeenkomst via de telefoon aan het schriftelijkheidsvereiste houdt.

Vraag 5
Waarom is het schriftelijkheidsvereiste kennelijk niet van toepassing op het bedrijf dat een klant kwijtraakt? Indien dit zo is, kunt u de wet op dit punt aanpassen, dan wel KPN en andere telefoniebedrijven nogmaals wijzen op het schriftelijkheidsvereiste, ook bij vertrek van een klant?

Antwoord 5
Het schriftelijkheidsvereiste van artikel 230v, zesde lid, van het Burgerlijk Wetboek is een onderdeel van de op 13 juni 2014 in werking getreden Implementatiewet richtlijn consumentenrechten. Het schriftelijkheidsvereiste geldt voor handelaren die potentiële klanten een telefonisch aanbod doen voor het aangaan van een overeenkomst betreffende het geregeld afleveren van diensten, de levering van water, gas, elektriciteit of stadsverwarming. Alleen handelaren die potentiële klanten benaderen dienen zich aan het nieuwe vereiste te houden. Reden hiervoor is dat met de invoering van het schriftelijkheidsvereiste is beoogd consumenten te beschermen tegen het ongewild overgezet worden naar een nieuwe aanbieder.
Ik ben niet voornemens om de wet aan te passen opdat ook handelaren die een klant kwijtraken gehouden zijn zich aan een schriftelijkheidsvereiste te houden. De consument wordt voldoende beschermd om te voorkomen dat hij ongewild aan een overeenkomst vastzit. Na het telefonisch aanbod dient de handelaar het aanbod in schriftelijke of elektronische vorm naar de consument te sturen.
Zolang de consument het aanbod niet door middel van een schriftelijke handtekening of op elektronische wijze aanvaardt, komt er geen overeenkomst tot stand. Na de aanvaarding van de overeenkomst heeft de consument een bedenktermijn van 14 dagen waarbinnen hij zonder opgave van reden de overeenkomst kan opzeggen.
Daarnaast wil ik zo min mogelijk drempels opwerpen voor consumenten die willen overstappen naar een andere handelaar (in dit geval in de zin van dienstverlener). Als de wet ook een schriftelijkvereiste kent voor de handelaar die een klant kwijtraakt, kost het de consument meer tijd en moeite om over te stappen.

Vraag 6
Kunt u de Autoriteit Consument en Markt (ACM) wijzen op het schriftelijkheidsvereiste? Kunt u dit meenemen bij het prioriteitenoverleg dat u voert met de ACM? Wanneer gaat u de ACM vragen om actie te ondernemen op dit onderwerp?

Antwoord 6
De ACM is volledig bekend met de nieuwe regels uit de richtlijn consumentenrechten, in het bijzonder ook met het schriftelijkheidsvereiste.
De ACM doet geen mededelingen over individuele zaken. Wel heb ik van de ACM vernomen dat zij in het kader van de handhaving van de nieuwe consumentenregels die sinds 13 juni 2014 gelden, onderzoek doet naar de naleving van deze regels. Eén van de onderwerpen daarbij is de naleving van het schriftelijkheidsvereiste.